

PLAN D'ACTION
Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut au 03 / 2010	Statut au 03 / 2014
1	Ne rien changer au chapitre des économies attribuées au programme lors de l'évaluation de la première phase de ce dernier compte tenu des résultats très similaires obtenus par l'actuelle évaluation.	Recommandation retenue et appliquée	Février 2010		
2	Compte tenu que l'on reconnaît l'influence des communications d'HQ dans l'application de mesures d'efficacité énergétique, se créditer des économies parmi les non-participants.	Recommandation retenue et appliquée.	Février 2010		
3	Hydro-Québec devrait valider annuellement, à l'aide d'un échantillon représentatif de l'ensemble des ménages québécois qui n'ont pas participé au DRMC-2 (non-participants « purs » et anciens participants au DRMC-1), les économies réalisées à la suite de l'influence générale des efforts d'Hydro-Québec pour promouvoir les économies d'énergie.	Recommandation retenue. Une évaluation est en cours à cet effet et les résultats devraient être disponibles à la fin de l'année 2010	Décembre 2010		
4	Les responsables du programme devraient utiliser directement le calcul des économies théoriques dès le moment où les participants ont rempli le questionnaire afin de cibler plus efficacement les clients à fort potentiel.	Étant donné le coût prévu et le délai pour faire les modifications aux requêtes d'extraction, HQ ne donnera pas suite à cette recommandation.	Février 2010		
5	Le système de suivi du programme devrait utiliser le calcul des économies nettes ajustées en fonction des types de clients (locataire, propriétaire, client avec haute consommation, etc.) pour calculer en continu les économies générées par le programme.	Cette recommandation implique le développement de requêtes informatiques pour extraire ces données. Considérant les efforts requis et le potentiel restant, HQ ne compte pas donner suite à cette recommandation.			
6	Hydro-Québec devrait concentrer ses efforts à améliorer la présentation du rapport de recommandations afin de dissiper le plus possible l'impression que le rapport suggère des choses que le participant sait déjà ou des mesures qui ne s'appliquent pas.	Recommandation retenue. HQ présentera distinctement les « conseils généraux » et les « recommandations personnalisées », afin de dissiper la perception chez le client d'avoir reçu une recommandation alors qu'il l'appliquait déjà.	Février 2010 Mai 2010 à déterminer		Implantation complétée (avril 2011)
		De plus, afin d'améliorer la perception de personnalisation du rapport de recommandations, HQ ajoutera une référence à la situation personnelle du client avant chacune des « recommandations personnalisées ».	Février 2010 Mai 2010 à déterminer		Implantation complétée (avril 2011)
		L'amélioration des aspects graphiques du rapport pourrait aussi permettre d'améliorer l'appréciation du programme. L'impact de ces améliorations devrait être suivi en continu pour apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant.	Recommandation retenue et appliquées. HQ a amélioré la présentation graphique en ajoutant des schémas	Terminé en novembre 2008	

Légende – État des recommandations

	Action intégrée en continu, en cours ou complétée
	Évaluation de la performance de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
	Recommandation n'a pas été retenue

PLAN D'ACTION
Évaluation 2009 – Programme DRMC-2 – Trois-Rivières

	RECOMMANDATIONS	PLAN D'ACTION	Échéance	Statut au 03 / 2010	Statut au 03 / 2014
7	À cause des perceptions positives que suscite le projet collectif, Hydro-Québec devrait maintenir l'approche du « projet collectif », indépendamment de l'impact qu'il peut avoir sur les économies d'énergie générées. De plus, on devrait tenter d'en améliorer la notoriété.	L'approche du « projet collectif » est maintenue pour toutes les campagnes régionales et communautaires jusqu'à ce que tout le Québec ait été couvert. En vue d'améliorer la notoriété des projets collectifs, les tactiques commerciales suivantes ont été déployées : <ul style="list-style-type: none"> - Ajout d'un encart dans l'envoi massif du questionnaire. Cet encart énumère toutes les collectivités ainsi que les projets collectifs qui leurs sont associés. - Publicité dans les hebdomadaires locaux, mentionnant tous les projets de toutes les localités du marché de l'hebdomadaire. - Pour certaines localités : affichage de type coroplaste mentionnant le projet collectif. 	Terminé en avril 2009		
8	Pour stimuler la participation et l'implantation de mesures d'efficacité énergétique, l'utilisation du courriel devrait être favorisée.	Actuellement, tout est mis en place pour favoriser la participation au diagnostic en mode web : <ul style="list-style-type: none"> - Incitatif à participez en mode web : Concours « Triplez vos chances de gagner en remplissant le questionnaire en ligne ». Stabilisation des modes de participation à 30,5% pour le web et 69,5% pour le mode papier - Faciliter la démarche du client : lors de l'envoi massif postal du questionnaire du DRMC, les champs nécessaires à la création d'une page personnelle (sécurisation des données), sont donnés à chaque client. - Beaucoup d'effort de commercialisation de la facture Internet génère des créations de Page Personnelle (page sécurisée) pour laquelle l'adresse de courriel est obligatoire; ceci est le meilleur moyen pour obtenir les adresses de courriel et en faire la mise à jour. - Les tactiques de marketing relationnel sont effectuées par envoi de courriel dès que cette information apparaît au dossier du client 	Terminé		
	Les coordonnées électroniques devraient aussi être obtenues dans le cadre de la participation au diagnostic, dans sa version papier (ajout d'une case dans le questionnaire ou d'un feuillet à joindre à ce dernier par exemple)	Toutefois, HQ ne donnera pas suite à la recommandation d'ajouter une case / feuillet au questionnaire pour les raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Risques et coûts élevés pour ajouter un champ « format libre » au questionnaire et le numériser. - L'introduction d'un feuillet est une bonne idée en théorie. Par contre, en pratique, la saisie de l'adresse de courriel dans nos systèmes d'entreprise est difficile. De plus, la mise à jour de ces adresses ne pourrait être automatisée. 	Terminé		

Légende – État des recommandations

- Action intégrée en continu, en cours ou complétée
- Évaluation de la performance de la recommandation ou de la capacité à y donner suite
- Recommandation n'a pas été retenue